

Số: 04/QĐ-UBND

Phùng Chí Kiên, ngày 07 tháng 01 năm 2025

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế Tiếp công dân của ủy ban nhân dân phường**

**ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG**

*Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ban hành ngày 19/6/2015 và Luật “sửa đổi, bổ sung một số Điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương” ngày 22/11/2019;*

*Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;*

*Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 25/6/2014 của Chính phủ Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;*

*Xét đề nghị của Văn phòng phường.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế Tiếp công dân của Ủy ban nhân dân phường.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 3. Văn phòng Ủy ban nhân dân phường và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Bộ phận tiếp công dân phường;
- TT Đảng ủy, HĐND phường;
- Chủ tịch, các PCT-UBND phường;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Thanh Bình**

## QUY CHẾ

### Tiếp công dân của ủy ban nhân dân phường

(Ban hành kèm theo Quyết định số 04/QĐ-UBND ngày 08 tháng 01 năm 2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường)

## Chương I

### QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định:

- Việc tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường, Phó Chủ tịch UBND phường (sau đây viết tắt là Lãnh đạo UBND phường).
- Công tác tiếp công dân thường xuyên tại trụ sở UBND phường (phòng Tiếp công dân).
- Trách nhiệm của các cơ quan liên quan trong công tác tiếp công dân của Ủy ban nhân dân phường.
- Quyền và nghĩa vụ của công dân khi đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị tại địa điểm tiếp công dân của Ủy ban nhân dân phường.

#### Điều 2. Đối tượng điều chỉnh

Quy chế này áp dụng đối với:

- Các ban ngành, bộ phận, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân phường; Cán bộ, Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân.
- Công dân, cơ quan, tổ chức đến địa điểm tiếp công dân để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
- Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

#### Điều 3. Mục đích tiếp công dân

- Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh góp ý những vấn đề có liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật Nhà nước, công tác quản lý, điều hành của Ủy ban nhân dân phường.
- Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường để kịp thời xem xét, giải quyết hoặc trả lời công dân theo quy định của pháp luật.
- Tuyên truyền, giải thích cho công dân thông hiểu chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo và chấp hành nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo đúng quy định.

#### Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân

- Việc tiếp công dân phải bảo đảm khách quan, công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật.

2. Người tiếp công dân phải tôn trọng, lắng nghe, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

## **Chương II TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

### **Điều 5. Tiếp công dân thường xuyên**

1. Công chức Văn phòng – thống kê phường chịu trách nhiệm tiếp công dân thường xuyên.

2. Công chức Văn phòng – thống kê phường thực hiện tiếp dân vào các ngày làm việc trong tuần:

+ Buổi sáng từ 8 giờ 00 đến 11 giờ;

+ Buổi chiều từ 14 giờ 00 đến 17 giờ.

3. Địa điểm tiếp tại Phòng tiếp công dân, Trụ Ủy ban nhân dân phường.

### **Điều 6. Trình tự tiếp công dân thường xuyên**

1. Thực hiện theo quy định Quy trình về tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo trên địa bàn theo quy định.

2. Khi có đoàn đông người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với tính chất phức tạp phải báo cáo ngay Chủ tịch Ủy ban nhân phường để có biện pháp xử lý kịp thời; thông tin và đề nghị các ban ngành liên quan có trách nhiệm phối hợp tham gia tiếp công dân và bàn các biện pháp xử lý.

### **Điều 7. Tiếp công dân định kỳ**

1. Lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường tiếp công dân định kỳ vào thứ sáu hàng tuần.

2. Địa điểm tiếp công dân tại phòng Tiếp công dân tại Trụ sở Ủy ban nhân dân phường.

### **Điều 8. Quy trình tiếp công dân định kỳ**

1. Cán bộ tiếp công dân tiếp xúc, ghi nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

2. Trên cơ sở nội dung công dân trình bày, cán bộ tiếp công dân rà soát sự việc, quá trình giải quyết của các cơ quan chức năng và báo cáo người chủ trì tiếp công dân.

3. Người chủ trì tiếp công dân xem xét nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và quyết định việc tiếp công dân. Trình tự tiếp như sau:

+ Nghe công dân trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

+ Các ban, ngành, đơn vị tham gia buổi tiếp công dân có ý kiến;

+ Người chủ trì hướng dẫn, trả lời các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo quy định; hoặc kết luận, giao nhiệm vụ cho các ban, ngành, đơn vị liên quan tiến hành kiểm tra, xác minh, giải quyết.

### **Điều 9. Tiếp công dân đột xuất**

1. Lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường tiếp công dân đột xuất trong những trường hợp:

a) Khiếu nại, tố cáo nếu không xem xét, giải quyết kịp thời có thể xảy ra hậu quả nghiêm trọng dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, cá nhân, xâm hại đến tính mạng của công dân, ảnh hưởng đến an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội;

b) Vụ việc đã quá hạn giải quyết theo quy định của pháp luật khiếu nại, tố cáo hiện hành do lỗi của cơ quan hành chính nhà nước hoặc của cán bộ, công chức khi thi hành công vụ;

c) Vụ việc đông người, phức tạp, kéo dài;

d) Theo chỉ đạo của cấp trên hoặc theo đề xuất của bộ phận tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo.

2. Lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường xem xét, quyết định mời Thường trực Đảng ủy tham dự tiếp công dân đối với các vụ việc phức tạp, kéo dài, ảnh hưởng đến tình hình dư luận, an ninh, trật tự trên địa bàn.

### **Điều 10. Quy trình tiếp công dân đột xuất**

1. Chuẩn bị tiếp công dân:

a) Phó Chủ tịch báo cáo tổng hợp vụ việc, đề xuất tiếp công dân, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường xem xét;

b) Sau khi Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường đồng ý, công chức Văn phòng bố trí lịch tiếp công dân; phối hợp cùng các ngành chuyên môn mời thành phần tham dự buổi tiếp.

Thư mời gửi trước ít nhất 03 ngày làm việc so với thời điểm họp. Đối với công dân thì gửi thư mời riêng.

2. Trình tự buổi tiếp công dân đột xuất:

a) Công chức Văn phòng điểm danh, lập danh sách đại diện các cơ quan dự tiếp công dân và danh sách công dân được mời;

b) Công chức Văn phòng tuyên bố lý do buổi tiếp công dân; giới thiệu thành phần tham dự, người chủ trì, thư ký ghi biên bản tiếp công dân;

c) Các ngành tham mưu trình bày báo cáo nội dung vụ việc;

d) Công dân và đại diện các cơ quan dự họp phát biểu ý kiến;

đ) Người chủ trì tiếp công dân kết luận, chỉ đạo thực hiện.

**Điều 11. Trách nhiệm tiếp công dân thay Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường**

Trường hợp Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường không thể tiếp công dân theo lịch đã định thì Phó Chủ tịch thay mặt tiếp công dân để đảm bảo lịch quy định.

### **Điều 12. Thông báo của người chủ trì tiếp công dân**

1. Trong thời hạn 05 ngày sau buổi tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất, công chức Văn phòng phường phát hành thông báo của người chủ trì tiếp công dân.

2. Thông báo được gửi đến các ngành, đơn vị liên quan để thực hiện; niêm yết công khai tại địa điểm tiếp công dân; gửi cho công dân (đối với buổi tiếp dân đột xuất).

## **Chương III**

### **QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN VÀ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 13. Quyền và nghĩa vụ của người tiếp công dân**

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân có quyền:

a) Yêu cầu công dân xuất trình giấy chứng minh nhân dân hoặc giấy tờ tùy thân để làm rõ tư cách của người trực tiếp khiếu nại, tố cáo hoặc phản ánh, kiến nghị. Đối với trường hợp người được ủy quyền khiếu nại thì cán bộ tiếp công dân yêu cầu xuất trình giấy chứng minh nhân dân hoặc giấy tờ tùy thân;

Hợp đồng ủy quyền hoặc giấy ủy quyền của người khiếu nại có công chứng, chứng thực; giấy ủy quyền của Thủ trưởng, người đứng đầu cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại.

b) Yêu cầu công dân trình bày đầy đủ, rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

Trường hợp công dân đến trình bày trực tiếp thì yêu cầu, hướng dẫn công dân viết thành văn bản hoặc ký tên, điểm chỉ xác nhận vào văn bản do người tiếp công dân ghi lại;

c) Yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc;

d) Được quyền từ chối tiếp công dân trong các trường hợp sau đây: Công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về vụ việc đã được kiểm tra xem xét và đã có quyết định hoặc kết luận giải quyết của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật và đã được trả lời đầy đủ;

Công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có hành vi vi phạm Quy chế tiếp công dân.

2. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân có nghĩa vụ sau đây:

- a) Tôn trọng, lắng nghe, ghi chép đầy đủ nội dung người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- b) Phân loại, xử lý hoặc trình người có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- c) Hướng dẫn công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết;
- d) Giải thích, hướng dẫn cho công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền;
- đ) Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và các thông tin cá nhân khác của người tố cáo;
- e) Thực hiện nhiệm vụ khác được giao.

**Điều 14.** Công dân đến địa điểm tiếp công dân có quyền và nghĩa vụ

1. Khi đến đại điểm tiếp công dân, công dân có quyền:

a) Thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo các quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo;

b) Được hướng dẫn, giải thích về việc thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo.

2. Công dân đến địa điểm tiếp công dân có nghĩa vụ

a) Xuất trình giấy tờ tùy thân, tuân thủ quy chế tiếp công dân và thực hiện theo sự hướng dẫn của người tiếp công dân;

b) Trình bày trung thực sự việc, cung cấp tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình và ký tên hoặc điểm chỉ vào biên bản xác nhận những nội dung đã trình bày;

c) Thực hiện đúng quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật;

d) Giữ gìn trật tự và vệ sinh nơi tiếp công dân. Không được mang theo vũ khí, chất nổ, chất dễ cháy đến nơi tiếp công dân. Không được tự ý ghi âm, quay phim, chụp ảnh tại nơi tiếp công dân. Không uống rượu, bia khi đến liên hệ, làm việc tại nơi tiếp công dân.

đ) Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây rối trật tự ở nơi tiếp công dân; vu cáo, xúc phạm cơ quan Nhà nước, người thi hành công vụ và phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về những nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

#### **Chương IV**

### **PHÂN CÔNG TRÁCH NHIỆM TRONG CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN**

**Điều 15.** Công chức Văn phòng phường chịu trách nhiệm:

1. Niêm yết lịch tiếp công dân, nội quy tiếp công dân và một số quy định khác của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo tại địa điểm Tiếp công dân.

2. Tiếp xúc, ghi nhận, rà soát nội dung kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của công dân tại buổi tiếp công dân định kỳ; ghi biên bản buổi tiếp công dân của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường; dự thảo Thông báo nội dung kết luận, chỉ đạo của người chủ trì tiếp công dân.

3. Tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định pháp luật.

4. Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện kết luận, chỉ đạo của người chủ trì tiếp công dân và giải quyết đơn thư.

5. Hàng tháng tổng hợp báo cáo kết quả tiếp công dân, tình hình giải quyết đơn của phường cho Lãnh đạo UBND phường để theo dõi, chỉ đạo.

6. Tham mưu, sắp xếp lịch tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường; mời thành phần tham dự theo quy định.

7. Phối hợp Công an phường áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền để xử lý đối với mọi tình huống xảy ra, đảm bảo trật tự, an toàn buổi tiếp công dân của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường.

#### **Điều 16. Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường chịu trách nhiệm**

Bố trí cán bộ công chức có phẩm chất, năng lực làm công tác tiếp công dân; trang bị phương tiện và các điều kiện cần thiết phục vụ cho công tác tiếp công dân thường xuyên và buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường.

#### **Điều 17. Công an phường**

Bố trí lực lượng đảm bảo trật tự, an toàn buổi tiếp công dân của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường; có biện pháp xử lý đối với những đối tượng có tình vi phạm nội quy, quy chế nơi tiếp công dân, gây rối an ninh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân.

#### **Điều 18. Quân sự phường**

Bố trí lực lượng phối hợp Công an phường đảm bảo trật tự, an toàn buổi tiếp công dân của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường khi có yêu cầu của Chủ tịch UBND phường.

### **Chương V TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 19. Trách nhiệm thực hiện**

Toàn thể cán bộ công chức phường, các tổ chức, cá nhân có liên quan và công dân khi đến làm việc tại địa điểm tiếp công dân có nghĩa vụ chấp hành Quy chế này.

#### **Điều 20. Bổ sung, sửa đổi Quy chế**

Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có phát sinh vướng mắc cần phải bổ sung, sửa đổi, công chức Văn phòng tổng hợp, đề xuất UBND phường xem xét, quyết định./.

# ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG